

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA RESTORAN PIZZA HUT DI SURAKARTA
(Studi Kasus Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Surakarta)**



Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

ROCHMAN ADI NUGRAHA
B100130399

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2017**

HALAMAN PERSETUJUAN

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA RESTORAN PIZZA HUT DI SURAKARTA”

Yang ditulis oleh :

ROCHMAN ADI NUGRAHA

B100130399

Penandatangan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 14 Oktober 2017

Pembimbing

(Basworo Dibyo ,SE,MSi)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Syamsudin, MM)

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA RESTORAN PIZZA HUT DI SURAKARTA
(Studi Kasus Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Surakarta)**

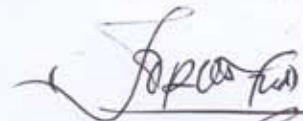
Oleh:

ROCHMAN ADI NUGRAHA
B 100 130 399

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Sabtu, 14 Oktober 2017
dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

Dewan Penguji:

- 1. Dr. Imronudin, S.E., M.S.i., Ph.D.**
(Ketua Dewan Penguji)
- 2. Drs. Sujadi, M.M.**
(Sekretaris Dewan Penguji)
- 3. Basworo Dibyo, SE., M.Si.**
(Anggota Dewan Penguji)



**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta**



Dr. Syamsudin, MM



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ROCHMAN ADI NUGRAHA

NIM : B 100130399

Jurusan : MANAJEMEN

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTOTAN PIZZA
HUT DI SURAKARTA

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 14 Oktober 2017

Yang membuat pernyataan,


(ROCHMAN ADI NUGRAHA)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan karya kecil ini spesial untuk:

1. Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang selalu memberikan rahmat-Nya kepada penulis sehingga penulisan skripsi dapat berjalan dengan lancar.
2. Ibu, Ayah, Kakak ,dan Adik yang telah memberikan kasih sayang, cinta, pengorbanan, dukungan dan kebahagiaan yang begitu indah dalam hidup, semoga butir-butir keringat, untaian doa, dan kesabaran tiada henti.
3. Bapak dan Ibu dosen, tiada kata yang bisa terucap selain kata terimakasih atas jasa-jasa dan ilmu yang telah Bapak dan Ibu berikan kepada penulis.
4. Dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan saran, dukungan, dan arahan yang baik dalam penulisan skripsi
5. Sahabat-sahabatku Muhammad Bhimantoro, Tangguh Phdiatmo, Muhammad Faisal , Candra wibowo, Fahrizal Aditya dan masih banyak lagi yang lainnya. Terima Kasih untuk selalu memberikan, semangat, dukungan, dan selalu ada di saat suka maupun duka.
6. Saudara-saudara dan keluarga besarku yang senantiasa memberikan pelajaran hidup, nasehat, semangat dan do'a.
7. Almamater Universitas Muhammadiyah Surakarta tercinta tempat menimba ilmu.

MOTTO

“Barang siapa yang bertaqwa kepada Allah SWT, maka Allah SWT akan memberikan jalan keluar kepadanya dan memberi rezeki dari arah yang tidak disangka-sangka.”

(Q.S. Ath-Thalaq : 2)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakan dengan sungguh-sungguh urusan yang lain. Dan hanya kepada Allah SWT lah hendaknya kamu berharap.”

(Q.S. Al-Insyirah : 6-8)

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui, sedangkan kamu tidak mengetahuinya.”

(Q.S. Al-Baqarah : 216)

“Seseorang yang optimis akan melihat adanya kesempatan dalam malapetaka, sedangkan orang pesimis melihat malapetaka dalam setiap kesempatan “

(Kata Bijak Islami)

“Siapapun yang tidak pernah berbuat kesalahan, Maka tidak akan pernah menemukan sesuatu yang baru”

(Albert Einstein)

“Dan mintalah pertolongan (kepada ALLAH) dengan sabar dan sholat. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali orang-orang yang khusyu”

(Q.S Al Baqoroh: 45)

“Kesabaran dibutuhkan oleh setiap orang, tetapi yang pertama kali membutuhkan kesabaran adalah diri kita sendiri.”

(Saint Francis de Sales)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alikum Wr. Wb.

Alhamdulillahilahi rabbil 'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Pizza Hut di Surakarta”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (SI) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Syamsudin, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si selaku ketua jurusan manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Basworo Dibyo, S.E., M.Si. selaku Pembimbing akademik dan Pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan

kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

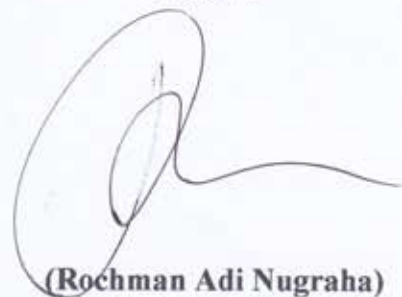
5. Seluruh mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah bersedia menjadi objek penelitian.
6. Semua pihak yang telah ikut berpartisipasi yang tidak mampu disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa sebagai manusia banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Untuk itu kritik dan saran sangat penulis harapkan demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini agar dapat menghasilkan karya yang lebih baik di masa mendatang.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, 14 Oktober 2017

Penulis



(Rochman Adi Nugraha)

ABSTRAKSI

Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menguji kualitas pelayanan restoran pizza hut terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sampel dari penelitian ini merupakan masyarakat umum dan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi berganda, uji-t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Penelitian ini mengacu pada pendekatan positif, yaitu pendekatan yang memulai penelitian dengan hipotesis dan kemudian di lanjutkan dengan pengujian hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variable *empathy* tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada restoran Pizza Hut di Surakarta. Sedangkan variable lain *tangible*, *realibility*, *responsiveness* dan *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Pizza Hut di Surakarta. Terdapat pengaruh antara variabel *tangible*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara bersama sama berpengaruh terhadap variable kepuasan konsumen pada restoran Pizza Hut di Surakarta. Hal ini di tunjukan oleh nilai hasil uji F. Koefisien determinasi R^2 diperoleh hasil sebesar 0,488 hal ini berarti bahwa 48,8% variasi variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan sedangkan sisanya yaitu 51,2% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model yang diteliti.

Kata kunci: *Tangible*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan kepuasan konsumen.

ABSTRACTION

The research aims to know and test the quality of pizza hut restaurant service to customer satisfaction. This research is a quantitative research. The sample of this research is the general public and students of Muhammadiyah University of Surakarta as much as 100 respondents with sampling technique Purposive Sampling. Methods of data collection using questionnaires. Data analysis technique is normality test, multicollinearity test, heteroskedasitas test, multiple regression analysis, t-test, F test, and coefficient of determination (R^2). This research refers to a positive approach, the approach that began the study with the hypothesis and then in continue with hypothesis testing

The results of this study indicate that the variable empathy has no positive effect on customer satisfaction at Pizza Hut restaurant in Surakarta. While other variables tangible, reliability, responsiveness and assurance have a positive effect on customer satisfaction at Pizza Hut Restaurant in Surakarta. There is influence between tangible variable, realibility, responsiveness, assurance and empathy together have an effect on consumer satisfaction variable at Pizza Hut restaurant in Surakarta. This is indicated by the value of F test result. Coefficient of determination R^2 obtained result of 0,488 this mean that 48,8% variation of variable of consumer satisfaction can be explained by service quality variable while the rest that is 51,2% explained by other factors outside model under study.

Keywords: *Tangible, realibility, responsiveness, assurance, empathy and customer satisfaction.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	8
B. Penelitian Terdahulu	16
C. Kerangka Penelitian	20
D. Hipotesis.....	22

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	23
B. Definisi Operasional Variabel.....	23
C. Data dan Sumber Data	25
D. Metode Pengumpulan Data	25
E. Desain Pengambilan Sampel.....	26
F. Metode Analisis Data	27
G. Uji Hipotesis	30

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden	34
B. Hasil Analisis Data.....	35
C. Uji Asumsi Klasik	39
D. Uji Hipotesis	42
E. Pembahasan.....	52

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	55
B. Keterbatasan Penelitian	56
C. Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden	34
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Tangible	36
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Reakibility	36
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Responsiveness.....	37
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Assurance	37
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Empathy.....	38
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan	38
Tabel 4.9 Hasil Uji Realibilitas	39
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	39
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	40
Tabel 4.3 Hasil Uji Heterokedasitas.....	41
Tabel 4.12 Hasil Regresi Berganda.....	42
Tabel 4.14 Hasil Uji t	44
Tabel 4.15 Hasil Uji F	51
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	52
Tabel 5.1 Hasil Uji t	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	11
Gambar 2.2 Model Penelitian	21